

## Mediemotsvarighet till filmen om Service design

### Service/tjänstedesign. En metod du kan använda att förbättra ditt vårdarbete.

#### Slide 1:

Hej och välkommen till en kort brief om servicedesign, eller, vi kan också säga tjänstedesign. Inom social och hälsovård används både tjänst och service därför är det ok att välja det ord som du upplever att bäst beskriver er verksamhet, tjänst eller service.

Vad handlar då service eller tjänstedesign om? Jo, det är en metod, som vi som vårdare kan använda, för att förbättra det vårdarbete vi gör – alltså, den service eller tjänst som vi erbjuder våra klienter/patienter. Vi kan här sätta ett likhetstecken mellan service/tjänst och vård- och omsorgsarbete och ett likhetstecken mellan design och utvecklingsarbete.

### Att tillsammans utveckla och förbättra

#### Slide 2.

När vi väljer att utveckla och förbättra vårt arbete med den här metoden är målet att erbjuda en service av god kvalitet som har **ett värde** för patienten/klienten, att klienten upplever vården, omsorgen som värdefull.

Vi utgår från klientens behov och förväntningar på precis samma sätt som inom allt vård- och omsorgsarbete. Vårt uppdrag är att försöka förstå klientens upplevelser och känslor för att hitta de verkliga behoven. Klienten är i centrum, som expert på sitt eget liv med sina individuella förväntningar. Det är förväntningarna som vi skall svara på i vårt vårdarbete.

Utvecklings- eller förbättringsarbete görs tillsammans. Inom service/tjänstedesign talar vi om att "samskapa". I arbete involveras därför alla berörda, dvs. olika yrkesgrupper, samarbetspartner, representanter för organisationen osv. men nyckelpersonen är patienten/klienten med sina närstående.

### Tjänstestunder/tjänstestig /kontaktpunkter

#### Slide 3.

Inom servicedesign använder man tre begrepp Tjänstestund, tjänstestig och kontaktpunkter Vi kan ta ett exempel från vår egen vardag, spända axlar och nacke, jag borde nog få massage. Först reder jag ut vilka tjänster/massörer som finns och väljer ut en, jag bokar en tid och går på massage och efteråt beror det långt på mina förväntningar om jag är nöjd med servicen, blev nacken och axlarna mjuka och känner jag mig mindre spänd och blev jag väl bemött.? De olika momenten, bekanta sig med utbudet, boka tid, besök osv är exempel på tjänstestunder på tjänstestigen och hela processen går på en tidsaxel.

### Varje tjänstestund består av flera kontaktpunkter

#### Slide 4.

Varje tjänstestund består av flera kontaktpunkter, det är människor, miljön, olika produkter man använder osv. som ingår. Ta till exempel duschen på den enhet där du jobbar. Om jag är patient där, vilka är de saker som påverkar hur jag upplever att servicen i duschen? Är stämningen lugn? Är det varmt i badrum, doftar schampo gott, är vårdaren vänlig och kunnig, har mjuka säkra händer som hjälper mig med tvätten, då är allt bra för mig.

Slide 5.

Scenen för service

Den här metaforen är ett sätt att visualisera servicen/tjänsten. När vi går på teater ser och upplever vi det som händer på scenen – allt det förarbete som är gjort bakom scenen, regissören, sufflören och de som ahr sytt upp dräkterna, det ser vi inte. Samma gäller vård- och omsorgsarbete. Patienten klienten ser bara ”scenen” men vi i personalen känner till allt det arbete ”bakom scenen” som krävs för att våra klienter/patienter skall uppleva sig få bra service.

Slide 6.

Alla dessa saker är viktiga att tänka på när man inleder ett utvecklingsarbete. Det är enklare att utveckla när man spjälker servicen/tjänsten i mindre bitar men samtidigt behöver man ha förmågan att se helheter.

Utvecklings/förändringsarbetet är en process, saker och system hänger ihop, en liten förändring kan påverka många moment i vardagen på ett serviceboende, därför ar det viktigt att kunna både se nära men också lyfta blicken och se helheter. När du använder servicedesign som en metod i ditt arbete jobbar du i ett snabbt tempo, prövar kreativa lösningar, gör om då det inte blir bra och håller alltid fokus på klienten/patientens behov, förväntningar och upplevelse.

Slide 7.

Hoppas du blev inspirerad att lära dig mer om service/tjänstedesign. Här finns exempel på några bra böcker. Lycka till med ditt utvecklings/förbättringsarbete